Praktijk 14: Volledig klantengesprek

**Situatiebeschrijving**

**Winkel**

* Je werkt in een servicewinkel.
* Er is sprake van een uitgebreid assortiment zowel in prijs als in kwaliteit.
* Er komt een twijfelende klant binnen die jij van begin tot het einde gaat helpen.
* Je mag zelf een artikel uit zoeken dat je wilt gaan verkopen. Het is verstandig om een artikel te kiezen waar je veel over weet of te weten kan komen. Je mag de informatie gebruiken die je hebt gevonden in praktijk opdracht 11. Of een artikel dat je hebt besproken in je artikelonderzoeken in de BPV opdrachten.
* Je moet de onderstaande vragen uitwerken en **inleveren**. Bespreek de uitwerking met je docent.
* Oefen het gesprek met een klasgenoot. Wanneer je denkt dat je een bijna perfect klantengesprek kunt uitvoeren vraag je een klasgenoot of hij zij het gesprek wilt filmen. Alternatief: wanneer je denkt dat je dit gesprek beter in het echt op stage kunt uitvoeren is dat prima, alleen je moet er wel voor zorgen dat dit wordt opgenomen en kan worden ingeleverd als bewijsstuk.
* Je mag spullen van thuis of stage meenemen die je kunnen helpen tijdens het gesprek.

**Dienst**

* Je werkt in een servicegericht bedrijf.
* Er zijn verschillende diensten die jullie aanbieden met daarbinnen nog enkele variaties.
* Er komt een twijfelende klant binnen die jij van begin tot het einde gaat helpen.
* Je mag zelf een dienst uit zoeken die je wilt gaan toelichten aan de klant. Het is verstandig om een dienst te kiezen waar je veel over weet of te weten kan komen. Je mag de informatie gebruiken die je hebt gevonden in praktijk opdracht 11. Of diensten die je hebt besproken in je dienstenonderzoeken in de BPV opdrachten.
* Je moet de onderstaande vragen uitwerken en **inleveren**. Bespreek de uitwerking met je docent.
* Oefen het gesprek met een klasgenoot. Wanneer je denkt dat je een bijna perfect klantengesprek kunt uitvoeren vraag je een klasgenoot of hij zij het gesprek wilt filmen. Alternatief: wanneer je denkt dat je dit gesprek beter in het echt op stage kunt uitvoeren is dat prima, alleen je moet er wel voor zorgen dat dit wordt opgenomen en kan worden ingeleverd als bewijsstuk.
* Je mag spullen van thuis of stage meenemen die je kunnen helpen tijdens het gesprek.

**Succes!**

**Ga nu je gesprek voorbereiden aan de hand van de volgende vragen en tips:**

***De onderstaande vragen moeten zijn uitgewerkt en getoond aan je docent voor het gesprek.***

* **Keuze product/ dienst:**

…………………………………………………………………………………………………..

**Fase 1**

* **Hoe ga je de klant begroeten en wanneer**? Tips: spreek met twee woorden, zeg tegen oudere klanten “u” en geen “je”, kijk de klant aan, kijk vriendelijk, praat duidelijk.
* **Hoe haal je de drempel weg? Hoe kom je in gesprek met de klant?** Bv. Ik zie dat u …?

Fase 2/3

* **Je klant twijfelt doe een koopwens onderzoek**. Tips: Wat wil de klant? Waarom/waarvoor wil de klant het. Stel open en gesloten vragen.
* **Toon/ Demonstreer het product**. **Leg uit waar de dienst uit bestaat.** Hoe ga je dat doen?
* **Wat zijn de eigenschappen van het product/ dienst**? Hoe moet je het gebruiken? Uit welk materiaal bestaat het? Hoe moet je het onderhouden? Bv. De elektrische tandenborstel gaat zowel op en neer en heen en weer zodat elk gedeelte van de tand wordt geraakt en de tanden veel schoner worden dan met een gewone handtandenborstel. (Gebruik hier mogelijk de uitwerkingen van de praktijk opdracht 11)
* **Waar is het product/dienst geschikt voor?** ( = informeren) Het product is geschikt voor mensen die ……? Voor gebruik van………? Doelgroep?
* **Schrijf hier de verkoopargumenten op die je gaat gebruiken**. Tips: Sterke punten van het product. Waarom ‘moet’ de klant het kopen?: bv. Omdat het artikel in de reclame is, dat de kwaliteit goed is, een langere garantie dan normaal, artikel heeft iets extra’s bv. Veilig, sterk, goedkoop, makkelijk in gebruik enz.
* **Welke vragen kun je verwachten van de klant en weet je daar een antwoord op?** Bv. Hoe werkt het? Dat product is veel goedkoper. Kan het in de wasmachine?



* **Verklaar de artikelverschillen aan de hand van één van de vier methodes**. Je hoeft ze niet alle vier te gebruiken. Tips: Vergelijk het product met ander, zelfde soort producten.

Bv. Het verschil tussen deze dekbedhoes en die andere is, dat deze een instopstrook heeft, langer is, kleurvast en bovendien kreukvrij.

* **Neem de eventuele koopweerstand weg**. Tips: Hoe is de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit? Krijg je waar voor je geld? Misschien is hier een suggestieve vraag mogelijk?

**Fase 4**

* **Denk mee met de klant!** Eventueel bijverkoop. Als een klant een stofzuiger koopt is het handig dat hij meteen bijpassende stofzuigerzakken meeneemt. Follow-up artikelen. Jij moet dus informeren of hij ze al heeft.
* **Hoe houd jij het gesprek gaande.** Jij bent de laatste indruk van de winkel voor de klant. Als je wilt dat hij terugkomt moet je een behulpzame, vriendelijk en correcte indruk moeten maken.
* **Hoe sluit je het gesprek af?** Tips: Vraag correct om betalingsmiddelen. Blijf in gesprek met de klant. Geef nog een gebruikstip. Pak het artikel netjes in, ook als je het in een plastic tas stopt. Als het niet te druk is blijf dan niet achter de toonbank staan.

**Beoordeling ‘Volledig Klantengesprek’**

Naam:…………………………………. Klas: ………………………..

Datum:……………. Docent ………………………….......................

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Items** | | **Opmerkingen docent** | 1. **beginner** | 1. **onvoldoende** | 1. **voldoende** | 1. **gevorderd** | 1. **professional** |
| **Voorbereiding**   * Verzamelen van informatie * Concentratie * Voorbereiding Verkoopgesprek | |  |  |  |  |  |  |
| **Inspringmoment**   * Observeren * Begroeting | |  |  |  |  |  |  |
| **Gesprek**   * Koopwensonderzoek | |  |  |  |  |  |  |
| * Tonen, demonstreren, methode gebruik/argumenten | |  |  |  |  |  |  |
| * Omgaan met koopweerstand | |  |  |  |  |  |  |
| * Informeren en adviseren | |  |  |  |  |  |  |
| * Bijverkoop | |  |  |  |  |  |  |
| **Afronden**   * Afrekenen/ Inpakken/Afscheid   (informatie, gesprek gaande houden en terugtellen) | |  |  |  |  |  |  |
| **Klantvriendelijkheid** | |  |  |  |  |  |  |
| **Taal en presentatie**   * Stemgebruik * Begrijpelijkheid en duidelijkheid * Uitleg moeilijke begrippen * Overtuigend * Lichaamshouding | |  |  |  |  |  |  |
|  | Alle punten optellen en delen door 10 = eindcijfer: |  |  |  |  |  |  |